

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Konsumsi kopi di dunia 2012/13 - 2022/23.....	1
Gambar I.2 Pendapatan pasar kopi Indonesia 2020-2029.....	1
Gambar I.3 Pendapatan Toko Kopi Tuan Sua	2
Gambar I.4 <i>Fishbone Diagram</i>	7
Gambar II.1 <i>Service blueprint</i>	20
Gambar II.2 Diagram Model Kano	25
Gambar II.3 Tabel evaluasi Model Kano	25
Gambar II.4 <i>Blauth's Formula</i>	26
Gambar II.5 Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano	27
Gambar III.1 Sistematika penyelesaian masalah	29
Gambar III.1 Sistematika penyelesaian masalah (Lanjutan)	30
Gambar III.1 Sistematika penyelesaian masalah (Lanjutan)	31
Gambar IV.1 Tingkat kepuasan dan ketidakpuasan	52
Gambar IV.2 <i>Service blueprint</i> eksisting	56
Gambar IV.3 Rekomendasi <i>service bueprint</i>	59